

SENTENÇA SUMÁRIO:

- I. Resulta do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás que os utilizadores das redes têm direito à qualidade de serviço.
- II. Não ficou demonstrado que a realização de obras dependa exclusivamente de terceiros. Ficou, pelo contrário, evidente que o assunto foi esquecido pela Requerida que, apesar de conhecer o problema desde 2017, só iniciou as diligências necessárias à sua resolução em 2020. A Requerida foi até contraditória na sua posição, pois se, por um lado, referiu que os constrangimentos provocados pela pandemia levaram a limitações das equipas técnicas que, por sua vez, atrasaram a realização da obra, por outro referiu que a realização da obra depende de entidades terceiras.
- III. Desde, pelo menos, 08/02/2017 que a Requerida reconhece o problema ao nível da tensão e que comunicou estar a realizar um estudo que permita a sua melhoria, mas volvidos quatro anos desde essa data, nenhuma alteração foi alcançada.
- IV. Sem prejuízo do direito à qualidade do serviço, o utilizador deve tomar as medidas adequadas para minimizar as consequências nas suas instalações das falhas de qualidade de serviço. Caberia à Requerida provar que a instalação da Requerente e os próprios equipamentos em causa nos autos não cumpriam as normas técnicas em vigor, por se tratar de facto impeditivo do direito invocado que a Requerida pretendia fazer valer contra a Requerente.
- V. *Estando hoje separada a actividade da distribuição da de comercialização de electricidade (...) [a Requerida] não pode ser responsabilizada por via contratual, sendo que a actividade de distribuição de energia eléctrica é uma actividade perigosa, quer pela sua própria natureza, quer pelos meios usados, o que se insere no âmbito da responsabilidade pelo risco. Neste sentido, existe uma presunção de culpa sobre a Requerida que não é afastada com a simples alegação (que também não foi provada) de que foram cumpridas as inspeções periódicas e manutenções necessárias, atendendo a que não se encontra a cumprir os parâmetros legais quanto à qualidade do serviço.*
- VI. Apesar disso, a presunção de culpa não exclui a necessidade de prova dos restantes pressupostos da responsabilidade civil. Não foi comprovado o nexo de causalidade entre a atuação da Requerida e o dano reportado pela Requerente – na verdade, tampouco ficou provado o dano.

A) RELATÓRIO:

REQUERENTE: **, residente na Travessa **, Braga

REQUERIDA: **, S.A., NIPC **, com sede na Rua **, Lisboa

No dia 16/01/2021, a Requerente apresentou reclamação junto do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB), pela qual peticiona que **a Requerida seja obrigada a resolver o problema de tensão, imediatamente, de forma a que a energia chegue a sua casa dentro dos parâmetros de qualidade estipulados por lei e que suporte os custos inerentes à avaria dos equipamentos (máquina de lavar roupa e estabilizador de tensão) no valor de €516,73.** Como causa de pedir alega, essencialmente, o seguinte:

- 1) O nível de tensão elétrica encontra-se frequentemente abaixo dos limites estipulados por lei (230 V +/-10%);
- 2) Por esse motivo, os eletrodomésticos não funcionam adequadamente e em situações extremas avariam;
- 3) Esta situação tem impacto direto na vida familiar porque impossibilita a utilização da máquina de lavar roupa e louça, o forno e micro-ondas;
- 4) O problema persiste desde 2016;
- 5) Após várias reclamações, a situação mantém-se.

Contestando, a Requerida contra-alegou nos seguintes termos:

- 6) A Requerente celebrou contrato a 06/02/2018 com a **, mediante o qual a Requerida abastece o local de consumo que é alimentado pelo Posto de Transformação e Distribuição (PTD) 0140, em regime de baixa tensão normal com potência de 4,60 KVA;
- 7) A rede encontra-se devidamente licenciada e vistoriada pela DGEG e com manutenções realizadas periodicamente e em perfeitas condições de conservação;
- 8) No dia 27/12/2020 recebeu uma comunicação telefónica para a linha de avarias onde a Requerente reportava fraca energia;
- 9) Para se apurar o cumprimento ou não dos níveis médios de tensão seria necessário realizar medições durante pelo menos cinco dias para aferir a média, o que não foi feito;
- 10) Encontra-se a elaborar um estudo técnico para reconfiguração da rede de baixa tensão que abastece o local de consumo da reclamante de forma a melhorar a qualidade de serviço e reforçar as condições técnicas de fornecimento de energia;

11) Deu conhecimento do estudo à Reclamante, por telefone, a 13/01/2020 e 14/01/2020;

12) A obra foi interrompida por força dos constrangimentos COVID-19, pois os funcionários foram colocados em regime de teletrabalho e as equipas de serviço urgente foram obrigadas a redobrar os seus serviços;

13) Para a realização destas obras é necessário todo um procedimento burocrático que não depende do Operador de Rede de Distribuição, mas de outrem;

14) As instalações particulares necessitam de estar em conformidade com as regras técnicas em vigor para que seja possível a atribuição de um certificado de exploração e sujeitas a manutenção e inspeções periódicas, o que a Requerente não provou verificar-se;

15) As variações de tensão não são passíveis de provocar danos em equipamentos, refletindo-se apenas na eventual qualidade do seu funcionamento.

A audiência arbitral realizou-se no dia 14/07/2021 pelas 16h00 nas instalações do CIAB em Braga, para a qual as partes foram devidamente convocadas, estando presente o marido da Requerente ** em sua representação e com procuração nos autos (doravante identificado como Requerente).

A) COMPETÊNCIA DO TRIBUNAL, LEGITIMIDADE DAS PARTES E NATUREZA DO LITÍGIO

O conflito que opõe as partes corresponde a um conflito de consumo, nos termos definidos no n.º 2 do art.º 4 do Regulamento do CIAB e no art.º 2º da Lei n.º 144/2015, de 08/09, por estarmos perante um consumidor, por um lado, nos termos definidos no art.º 2º da Lei n.º 24/96, de 31/07 e alínea d) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015, e um prestador de serviços, por outro, nos termos definidos na alínea e) do art.º 3º da Lei n.º 144/2015.

Subjacente ao pedido do Requerente encontra-se o fornecimento de serviços de energia elétrica, o que corresponde a um serviço público essencial nos termos da alínea b) do n.º 2, do art.º 1º da Lei dos Serviços Públicos (aprovada pela Lei n.º 23/96, de 26/07).

Consequentemente, o Tribunal é competente em razão da matéria e está sujeito à arbitragem necessária nos termos do art.º 15º da mencionada lei.

É também territorialmente competente, por verificação dos pressupostos previstos no art.º 5º do Regulamento do CIAB.

Fixa-se, nos termos do art.º 297º do CPC, em €516,73 o valor da ação. Assim, é este tribunal competente em razão do valor por não se encontrar ultrapassado o valor da alçada dos Tribunais da Relação (€30.000,00) (art.º 6 do Regulamento do CIAB).

B) OBJETO DO LITÍGIO:

Importa apurar se a Requerida está obrigada a melhorar os níveis de tensão e a pagar o valor de €516,73 a título de danos.

C) PROVA:

Documental:

Da documentação junta aos autos, relevou a seguinte para a decisão da causa:

- 1) Fatura emitida por **, no valor de €116,74, pela aquisição de um estabilizador automático de tensão, datada de 13/03/2019;
- 2) Fatura emitida pela ** a 22/12/2019 no valor de €399,99 referente a máquina de lavar roupa Bosch;
- 3) Email da ** datado de 17/01/2017;
- 4) Carta datada de 18/01/2017, enviada pela Requerida; 5) Carta datada de 08/02/2017, enviada pela Requerida;
- 6) Email da Requerida de 25/01/2018;
- 7) Declaração Electro Noval, datada de 24/07/2018;
- 8) Reclamação apresentada pela Requerente a 30/07/2018 e sucessivas comunicações trocadas com a Requerida até 16/01/2020 no portal da queixa;
- 9) Reclamação da Requerente no livro de reclamações online a 14/01/2020 e resposta da Requerida a 16/01/2020;
- 10) Registo do local de consumo (doc. 1 junto pela Requerida);
- 11) Registo de comunicação de avaria datado de 27/12/2020 (doc. 2 e 3 juntos pela Requerida).

Testemunhal:

- **, nascido a 20-09-1976, funcionário da **, em Braga.



D) MATÉRIA DE FACTO:

FACTOS PROVADOS:

Resultam provados os seguintes factos com relevância para a decisão da causa:

- 1) O local de consumo é abastecido pela Requerida, através de um contrato celebrado entre a Requerente e a Endesa, e alimentado pelo PTD**, em regime de baixa tensão normal com potência de 4,60 KVA;
- 2) O nível de tensão elétrica na habitação da Requerente encontra-se frequentemente abaixo dos valores de referência, desde, pelo menos, 2017;
- 3) Os problemas de tensão fazem com que os eletrodomésticos não funcionem adequadamente e reduzem o seu tempo útil;
- 4) A Requerente apresentou várias reclamações, mas a situação não foi resolvida até à presente data;
- 5) A Requerida elaborou um estudo técnico para reconfiguração da rede de baixa tensão que abastece o local de consumo da Reclamante de forma a melhorar a qualidade de serviço e reforçar as condições técnicas de fornecimento de energia.

FACTOS NÃO PROVADOS:

Com interesse para a decisão, não ficou provado que:

- a) A obra foi interrompida por força dos constrangimentos COVID-19, pois os funcionários foram colocados em regime de teletrabalho e as equipas de serviço urgente foram obrigadas a redobrar os seus serviços;
- b) A instalação particular da Requerente não se encontra de acordo com as normas técnicas;
- c) A Requerida deu conhecimento à Requerente, por telefone, do estudo a 13/01/2020 e 14/01/2020;
- d) Os valores de tensão abaixo dos limites não são passíveis de provocar danos em equipamentos, refletindo-se apenas na eventual qualidade do seu funcionamento;
- e) As variações de tensão danificaram a máquina de lavar roupa e obrigaram a Requerente a adquirir um estabilizador de tensão;
- f) A rede encontra-se devidamente licenciada e vistoriada pela DGEG e com manutenções realizadas periodicamente e em perfeitas condições de conservação;
- g) Para a realização das obras é necessário um procedimento burocrático que não

depende da Requerida.

E) FUNDAMENTAÇÃO DA MATÉRIA DE FACTO:

Para a fixação da matéria de facto foi valorada a documentação junta aos autos, as declarações e a prova testemunhal produzida em sede de audiência de julgamento.

Quanto aos factos dados como provados:

O **ponto 1)** resulta do doc. 1 junto pela Requerida, conjugado com as declarações do Requerente em sede de audiência. O **ponto 2)** resulta provado pelo facto de a Requerida ter admitido que se encontra a realizar um estudo para melhoria da qualidade do serviço. Foi igualmente confirmado pela testemunha que referiu de forma perentória tratar-se de uma situação que se vem arrastando no tempo pelo histórico que viu das reclamações da Requerente e que tomou conhecimento e a direção do assunto em março de 2020, data a partir da qual pediu para que fosse realizado o referido estudo. Mais declarou que se trata de um PTD com muitas cargas porque as pessoas têm cada vez mais exigências quanto à ligação de equipamentos à rede. Referiu, ainda que a ** tem de resolver este assunto pois “é inaceitável” que se verifique desde 2017. Referiu também que já houve cargas deslocadas daquele PTD para outro. Quanto à data a partir da qual as falhas se verificam, ficou provado também pelas reclamações juntas pela Requerente, sendo a mais antiga no ano de 2017 (apesar de, na sua petição, ter alegado reportar-se a 2016), bem como das respostas enviadas pela Requerida, entre as quais, uma carta datada de 08/02/2017 onde refere *“da análise efetuada aos valores de tensão da rede que alimenta a sua instalação concluímos que, pontualmente, alguns valores se encontram próximos do limite regulamentar. Iniciámos já um estudo com o objetivo de encontrar a melhor solução para responder a este problema”*. O **ponto 3)** foi considerado provado em resultado das declarações do Requerente que, embora seja parte interessada na decisão da causa, foi claro, assertivo, seguro e coerente nas suas afirmações, demonstrando, ainda, ter conhecimentos técnicos sobre o assunto. Referiu o Requerente que os equipamentos como máquinas de lavar louça e roupa não desenvolvem – por exemplo não consegue aquecer a água ou atingir os níveis necessários para funcionar. A Requerida também confirmou que o abaixamento de tensão se reflete na falha no funcionamento dos equipamentos. Quanto ao tempo útil, referiu o Requerente que os fabricantes produzem os equipamentos em função das normas legais e que, quando a tensão é baixa, os equipamentos desgastam mais rapidamente,



sendo o seu tempo útil inferior. Quanto a esta questão, a testemunha também admitiu que o desgaste acontece de forma mais rápida (embora sejam necessárias várias utilizações) e que o abaixamento de tensão impede o funcionamento normal dos equipamentos, referindo, no entanto, que não provoca avaria imediata dos mesmos. **Os pontos 4) e 5)** são o resultado de todas as reclamações juntas pela Requerente e respetivas respostas da Requerida, dando conta de que iriam realizar um estudo e resolver a situação reportada sem, no entanto, a mesma ser revolvida. A testemunha referiu também que em 2017 e 2018 houve uma transformação na empresa que levou a que o processo ficasse perdido entre dois departamentos e que foi sua iniciativa resolver a situação em 2020, altura em que o estudo foi projetado.

Quanto aos factos não provados:

A **alínea a)** resulta do facto de não ter sido feita qualquer prova pela Requerida nesse sentido. Aliás, tal como referido quanto à fundamentação da matéria de facto dada como provada, ficou bastante evidente que a Requerida se esqueceu deste assunto durante, pelo menos, 3 anos, voltando a tratá-lo a partir de 2020 quando a testemunha se debruçou sobre o mesmo e considerou a situação inaceitável. Nenhuma menção foi feita a constrangimentos decorrentes da pandemia por COVID-19 mas apenas a esta circunstância. A **alínea b)** resulta igualmente de nenhuma prova ter sido feita pela Requerida, a quem competia o respetivo ónus, nos termos do art.º 342º, n.º 2 do CC. Pelo Requerente foi referido que a instalação individual cumpre as normas técnicas exigíveis, tanto assim é que a Requerida mantém-se a prestar o serviço e nunca invocou qualquer anomalia. Acresce ainda que a Requerida alega que a falta de proteções pode provocar danos aos equipamentos em caso de abaixamento de tensão mas não este facto isoladamente e que, se assim fosse, teria de provocar danos em mais equipamentos do que os reclamados pela Requerente. Ora, igual conclusão se poderia, então, retirar quanto a uma eventual anomalia da instalação individual, sendo de esperar que, perante o abaixamento de tensão e a falta de proteções adequadas, mais equipamentos se avariassem. Quanto à **alínea c)**, o Requerente admitiu apenas, em audiência, que recebeu um contacto telefónico, sem ter sido feita a prova quanto a datas e quanto ao conteúdo da chamada. A **alínea d)** encontra-se respondida no ponto 3) dos factos provados, sendo que nenhuma prova adicional foi realizada que permita concluir em sentido contrário. Considerando o maior desgaste que provoca aos equipamentos, não é possível concluir que o abaixamento de tensão se reflete, apenas, no funcionamento dos equipamentos. Apesar disso, não foi feita prova de que as variações de



tensão tenham provocado, em concreto, os danos reportados ao nível da máquina de lavar roupa nem que tenham levado à necessidade de aquisição de um estabilizador de tensão (**alínea e**) – neste ponto, apenas o Requerente afirmou ser necessário para evitar a produção de danos na nova máquina adquirida, pois nem a testemunha o confirmou, nem foi produzida qualquer outra prova. Além disso, o relatório da **, datado de 24/07/2018, em momento prévio à aquisição da segunda máquina de lavar (em 22/12/2019) – e que por isso só pode reportar-se à que a Requerente alega ter avariado por via do problema de tensão – refere que a máquina não apresentou defeitos nas instalações e efetuou ciclos completos sem avaria, sugerindo que as falhas podem estar relacionadas com as variações de tensão existentes na habitação. Este relatório corrobora as falhas de tensão, mas não a produção de danos na máquina. Quanto à **alínea f**), trata-se de uma mera alegação da Requerida, sem que tenha sido realizada qualquer prova, nomeadamente documental. Apesar de a testemunha ter referido que a última inspeção foi realizada no ano passado, atenta a forma superficial como este facto foi abordado e perante a falta de outros elementos, não foi suficiente para dar este facto como provado.

Por fim, quanto à realização das obras necessárias à melhoria do serviço (**alínea g**), não ficou demonstrado que a sua realização dependa exclusivamente de terceiros. Na verdade, apesar de a testemunha ter referido que o estudo realizado implica que o mesmo seja submetido para aprovação orçamental e que esta não está dependente da Requerida mas de entidades externas – desde logo a ERSE – não foram concretizadas datas em que o estudo terá ficado concluído, se e quando foi apresentado para aprovação, quando se prevê que a decisão seja proferida e demais factos instrumentais que seriam necessários para prova desta alegação. Não foi junto qualquer documento relacionado com este estudo ou projeto, nenhum pedido submetido a entidades terceiras, nenhum elemento probatório que permita concluir que, efetivamente, neste momento, as diligências necessárias para a melhoria do serviço prestado à Requerente tenham já sido totalmente esgotadas pela Requerida e que dependam exclusivamente de terceiros. Ficou, pelo contrário, evidente que o assunto foi esquecido pela Requerida que, apesar de conhecer o problema desde 2017, só iniciou as diligências necessárias à sua resolução em 2020. A Requerida foi até contraditória na sua posição, pois se, por um lado, referiu que os constrangimentos provocados pela pandemia levaram a limitações das equipas técnicas que, por sua vez, atrasaram a realização da obra, por outro referiu que a realização da obra depende de entidades terceiras.



F) FUNDAMENTAÇÃO DE DIREITO:

Enquanto serviço público essencial, o fornecimento de energia elétrica está sujeito à proteção conferida pela Lei dos Serviços Públicos, a qual prevê, no seu art.º 11º, que *cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços*. Do mesmo diploma resulta o direito que os utilizadores têm à qualidade do serviço que lhes é prestado – o qual deve **atingir elevados padrões de qualidade**.

Igual direito resulta do Regulamento da Qualidade de Serviço dos Setores Elétrico e do Gás¹, que estabelece que **os utilizadores das redes têm direito à qualidade de serviço**.

No desenvolvimento da sua atividade, **o operador de rede de distribuição está obrigado a cumprir regras técnicas e comerciais perante os clientes**, ou seja, regras relacionadas com a prestação do serviço de fornecimento de energia (vertente técnica) e regras relacionadas com o contacto com os clientes e o tratamento das reclamações apresentadas (vertente comercial). **Na vertente técnica, o operador de rede deve cumprir** o princípio da continuidade do serviço – relacionado com o número e duração das interrupções de fornecimento – e **o princípio da qualidade do serviço** – relacionado com as características da tensão. Quanto a esta última, deve efetuar medições da frequência, do valor eficaz, das sobretensões, entre outras características da tensão, tudo de acordo com as metodologias previstas no art.º 27º do RQS, ou seja, através de **ações de monitorização permanente e de campanhas periódicas**. Por outro lado, a **instalação de consumo em baixa tensão deve respeitar o disposto na norma NP EN 50160²**, sendo que o seu **incumprimento sistemático e continuado** em zonas específicas nas redes **obriga o operador de rede à apresentação de relatórios circunstanciados à ERSE** bem como, dependendo da localização da rede em questão, **à DGEG e aos serviços territorialmente competentes em matérias de natureza técnica** (art.º 25º RQS). Os operadores de rede devem também apresentar à ERSE um **plano de melhoria da qualidade de serviço** quando identifiquem

¹ Regulamento n.º 406/2021, de 12/05 que revogou o anterior 629/2017. Embora o último ainda estivesse em vigor à data da apresentação da reclamação, os factos em causa mantêm-se até à presente data e o pedido da Requerente prende-se com atuação futura da Requerida, a qual será sempre tomada ao abrigo da legislação atualmente em vigor. Além disso, quanto às matérias aqui em análise, não existem alterações significativas entre os Regulamentos.

² Para as redes de baixa tensão, a tensão de alimentação normalizada é 230 V entre fase e neutro. Quanto à variação, em condições normais de exploração, para cada período de uma semana, 95% dos valores eficazes da tensão médios de 10 minutos devem situar-se no intervalo $U_n \pm 10\%$; para todos os períodos de 10 min, todos os valores médios de valor eficaz da tensão devem situar-se no intervalo $U_n +10\%/-15\%$.



dificuldades, entre outras, de qualidade da energia elétrica, com inclusão da respetiva análise benefício-custo e devendo ser devidamente calendarizados e orçamentados (art.º 166 RQS).

Ora, ficou demonstrado que os parâmetros de variação da tensão não se encontram dentro dos limites legalmente definidos. Por outro lado, ficou demonstrado que a Requerida não cumpriu os deveres de monitorização permanente e reporte atempado às entidades competentes. Quanto ao plano de melhoria de qualidade de serviço, parece corresponder ao estudo que a Requerida terá apresentado, o que só foi feito em 2020, depois de informada pela Requerente, várias vezes, através de reclamações escritas, desde 2017. Aliás, **desde, pelo menos, 08/02/2017 que a Requerida reconhece o problema ao nível da tensão e que comunicou estar a realizar um estudo que permita a sua melhoria, mas volvidos quatro anos desde essa data, nenhuma alteração foi alcançada.**

Quanto à relação com o cliente e às regras comerciais a adotar, perante reclamação sobre a falta de qualidade da energia elétrica, o operador de rede deve, caso conheça as razões da falha, **dar conhecimento escrito ao reclamante sobre as mesmas e das ações corretivas a adotar, bem como do respetivo prazo de implementação**; caso não conheça, deve verificar no local as características da energia elétricas e analisar as causas da eventual falta de qualidade, agendando visita combinada com o cliente se for necessária a sua presença (66º). Estes procedimentos devem ser adotados no prazo de **15 dias úteis** após a apresentação da reclamação pelo reclamante ou do conhecimento dado por intermédio do comercializador (n.º 3 e 4). Resulta da prova produzida que **a Requerida também não cumpriu estas obrigações**, pois, se num momento inicial (carta datada de 18/01/2017), informou a Requerente de que iria verificar as condições de fornecimento, desde que percebeu qual o problema em causa – carta datada de 08/02/2017 – **limitou-se a comunicar que estava em curso um estudo de melhoria do serviço, sem indicar concretamente em que consistia tal estudo e qual o prazo da sua implementação**. Na verdade, essas explicações só foram prestadas em sede de audiência pela testemunha. Admitindo que nem sempre seja possível cumprir estes prazos e prestar as informações exigidas pelos reclamantes, a lei também previu a possibilidade de a entidade informar, dentro daqueles prazos, as diligências efetuadas e descrever os factos que impossibilitam a resposta atempada, indicando um prazo expectável da resposta final e, sempre que possível, a pessoa a contactar (60º, n.º 1). Porém, a Requerida tampouco invocou não ser possível definir um prazo ou que estariam em causa diligências que dependiam de terceiros – o que só foi alegado na presente ação. Apesar de todas as comunicações trocadas e de ter



decorrido já 4 anos desde a primeira reclamação da Requerente, as respostas da Requerida foram sempre incompletas e vagas, o que é injustificável no âmbito da prestação de serviços públicos essenciais e considerando as obrigações decorrentes do Regulamento de Qualidade de Serviço.

Sem prejuízo do direito à qualidade do serviço, o utilizador **deve tomar as medidas adequadas para minimizar as consequências nas suas instalações das falhas de qualidade de serviço** (art.º 4º, n.º 4 RQS). Com vista a alcançar a harmonização das regras técnicas aplicáveis às instalações elétricas de baixa tensão na União Europeia, foi aprovado o DL n.º 226/2005, de 28/12, o qual estabelece que *os materiais e equipamentos usados nas instalações eléctricas devem ser utilizados para os fins para os quais foram fabricados e devem ser instalados de acordo com as instruções do fabricante* (art.º 3º). Por sua vez, a Portaria n.º 949-A/2006 de 11/09 veio definir as **regras específicas que devem ser adotadas nas instalações elétricas de baixa tensão**. Assim, *quando a falta de tensão e o seu restabelecimento possam pôr em perigo as pessoas e os bens e uma parte da instalação ou um equipamento puderem sofrer avarias em consequência de um abaixamento de tensão, devem ser tomadas as precauções apropriadas. Não é obrigatório prever dispositivos de protecção contra os abaixamentos de tensão se as avarias causadas na instalação ou nos equipamentos constituírem um risco aceitável e não representarem perigo para as pessoas*. (451.1). Os equipamentos utilizados nas instalações elétricas devem estar em conformidade com as regras da arte no que respeita à segurança, nomeadamente, relativamente à segurança das pessoas, dos animais e dos bens, e devem ser fabricados segundo as normas em vigor (511.1.). Quanto a este ponto, conforme referido em relação à matéria de facto, **caberia à Requerida provar que a instalação da Requerente e os próprios equipamentos em causa nos autos não cumpriam as normas técnicas em vigor, por se tratar de facto impeditivo do direito invocado que a Requerida pretendia fazer valer contra a Requerente**. Acresce que, conforme resulta do exposto, se o risco for aceitável e não representar perigo para as pessoas, os dispositivos de proteção contra abaixamentos de tensão não são obrigatórios. Por outro lado, nos termos do art.º 18º do DL n.º 96/2017, de 10/08, embora o cliente deva assegurar a manutenção e conservação das instalações elétricas em condições de funcionamento e de segurança adequadas à sua exploração e utilização, **o operador de rede de distribuição pode verificar as condições de segurança das instalações ligadas às suas redes e, em função dessa verificação, comunicar à DGEG qualquer deficiência detetada e, em caso de perigo, suspender o fornecimento de energia**. A Requerida não tomou nenhuma destas



diligências nem alegou verificar-se qualquer anomalia na instalação do cliente. Na verdade, avançou hipóteses que poderiam conduzir à produção dos danos reclamados, mas no campo das suposições, sem qualquer facto concreto que pudesse levar a tal conclusão.

Em relação a estes danos, importa também analisar os pressupostos da responsabilidade civil, sendo que o RQS prevê, expressamente, que as disposições previstas no regulamento não excluem a responsabilidade civil nos termos gerais. **A lei distingue entre responsabilidade contratual e extracontratual**, sendo que, dentro desta última, podemos falar de **responsabilidade por factos ilícitos ou responsabilidade pelo risco**. Quanto à responsabilidade por factos ilícitos, a lei prevê determinadas situações em que a culpa se presume, como o caso do art.º 493º, n.º 2 do CC, que estabelece que *“quem causar danos a outrem no exercício de uma actividade, perigosa por sua própria natureza ou pela natureza dos meios utilizados, é obrigado a repará-los, excepto se mostrar que empregou todas as providências exigidas pelas circunstâncias com o fim de os prevenir”*. Almeida Costa define atividade perigosa como aquela que *«tenha ínsita ou envolva uma probabilidade maior de causar danos do que a verificada nas restantes actividades em geral»*, onde se pode incluir a atividade de produção, transformação, condução e distribuição de energia elétrica, tanto pela sua própria natureza, como pelos meios usados (Ac. do Tribunal da Relação de Guimarães, de 26/04/2018, no proc. n.º 3702/16.6T8BRG.G1). **A responsabilidade da Requerida reconduz-se à responsabilidade extracontratual**. Com efeito, *estando hoje separada a actividade da distribuição da de comercialização de electricidade (...) [a Requerida] não pode ser responsabilizada por via contratual, sendo que a actividade de distribuição de energia eléctrica é uma actividade perigosa, quer pela sua própria natureza, quer pelos meios usados³*, o que se insere no âmbito da responsabilidade pelo risco. Neste sentido, existe uma presunção de culpa sobre a Requerida que não é afastada com a simples alegação (que também não foi provada) de que foram cumpridas as inspeções periódicas e manutenções necessárias, atendendo a que não se encontra a cumprir os parâmetros legais quanto à qualidade do serviço. Mais, ficou demonstrado precisamente o contrário, isto é, a Requerida deveria ter sido bastante mais diligente na resolução do problema reportado pela Requerente. Apesar disso, a presunção de culpa (que é também uma presunção de ilicitude) não exclui a necessidade de prova dos restantes pressupostos da responsabilidade civil, isto é, o dano e o nexo de causalidade entre o

³ Ac. do Supremo Tribunal de Justiça, de 28/09/2017.

facto e o dano. Ainda que se considere que a Requerida atuou – e atua – de forma ilícita, já que não cumpre normas legais a que está obrigada e cuja culpa é a si imputável, também é verdade que, tal como ficou demonstrado, não foi comprovado o nexo de causalidade entre a atuação da Requerida e o dano reportado pela Requerente – na verdade, tampouco ficou provado o dano, já que a Requerente se limitou a alegar que o abaixamento de tensão danificou a máquina de lavar roupa e obrigou à aquisição de um estabilizador de tensão, sem qualquer prova da avaria e das respetivas causas.

DECISÃO:

Julgo a reclamação parcialmente procedente e, em consequência, condeno a Requerida a realizar as diligências necessárias ao cumprimento da qualidade do serviço, isto é, das características de tensão que chegam à habitação da Requerente, absolvendo-a do demais.

Notifique.

Braga, 30 de julho de 2021

A Juiz-Árbitro

Lúcia Miranda

(assinado digitalmente)